

**Jörg Fehlinger**

# eGovernment als Gestaltungsmaxime für die Verwaltung der Zukunft

**Diplomarbeit**

## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2002 Diplomica Verlag GmbH  
ISBN: 9783832450144

**Jörg Fehlinger**

# **eGovernment als Gestaltungsmaxime für die Verwaltung der Zukunft**



---

Jörg Fehlinger

# eGovernment als Gestaltungsmaxime für die Verwaltung der Zukunft

Diplomarbeit  
an der Universität des Saarlandes  
Fachbereich Rechts- und Wirtschaftswissenschaft  
Januar 2002 Abgabe



Diplomica GmbH \_\_\_\_\_  
Hermannstal 119k \_\_\_\_\_  
22119 Hamburg \_\_\_\_\_

Fon: 040 / 655 99 20 \_\_\_\_\_  
Fax: 040 / 655 99 222 \_\_\_\_\_

agentur@diplom.de \_\_\_\_\_  
www.diplom.de \_\_\_\_\_

ID 5014

Fehlinger, Jörg: eGovernment als Gestaltungsmaxime für die Verwaltung der Zukunft / Jörg

Fehlinger - Hamburg: Diplomatica GmbH, 2002

Zugl.: Saarbrücken, Universität, Diplom, 2002

---

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomatica GmbH

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2002

Printed in Germany



## Wissensquellen gewinnbringend nutzen

**Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität** zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Magisterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

**Wettbewerbsvorteile verschaffen** – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

**<http://www.diplom.de>** bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

**Individueller Service** – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit.

### Ihr Team der Diplomarbeiten Agentur

Diplomica GmbH \_\_\_\_\_  
Hermannstal 119k \_\_\_\_\_  
22119 Hamburg \_\_\_\_\_

Fon: 040 / 655 99 20 \_\_\_\_\_  
Fax: 040 / 655 99 222 \_\_\_\_\_

agentur@diplom.de \_\_\_\_\_  
www.diplom.de \_\_\_\_\_

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>IV</b>
<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>VI</b>
<b>1. Einleitung .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Grundlagen.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Die öffentliche Verwaltung.....</b>	<b>3</b>
2.1.1 Die öffentliche Verwaltung in einem sich verändernden Umfeld.....	3
2.1.2 Die öffentliche Verwaltung aus Sicht der Betriebswirtschaft.....	4
<b>2.2 Begriffsabgrenzungen und -definitionen .....</b>	<b>5</b>
2.2.1 Regulatives eGovernment .....	6
2.2.2 Partizipierendes eGovernment .....	9
2.2.3 eGovernment und eBusiness .....	10
2.2.4 eGovernment und New Public Management .....	12
<b>2.3 Kommunikationsbeziehungen im eGovernment.....</b>	<b>14</b>
2.3.1 Kommunikationsbeziehungen im internen eGovernment.....	15
2.3.2 Kommunikationsbeziehungen im externen eGovernment.....	15
<b>2.4 Anwendungsbereiche von eGovernment.....</b>	<b>16</b>
2.4.1 Anwendungsbereich Bürger.....	17
2.4.2 Anwendungsbereich Unternehmen .....	18
2.4.3 Anwendungsbereich Verwaltung.....	20
<b>2.5 Interaktionsstufen im eGovernment.....</b>	<b>21</b>
<b>2.6 Aktueller Stand von eGovernment.....</b>	<b>22</b>
<b>3. Strategische Planung.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1 Vorgehensmodell zur Einführung von eGovernment.....</b>	<b>24</b>
3.1.1 Komponenten des Vorgehensmodells.....	24
3.1.2 Komponenten der strategischen Planung.....	25
<b>3.2 Zieldefinition .....</b>	<b>27</b>
3.2.1 Bestimmung von Zielen .....	28
3.2.2 Identifikation von Zielgruppen.....	29
3.2.3 Festlegung des Rollenverständnisses .....	30
<b>3.3 Identifikation von Leistungen und Produkten.....</b>	<b>32</b>
3.3.1 Definition des Leistungsbegriffs .....	32
3.3.2 Überblick und Struktur von Verwaltungsleistungen.....	33
3.3.3 Identifikation von eGovernment geeigneten Leistungen .....	34



3.3.4	Qualitätsaspekte von Leistungen.....	39
<b>3.4</b>	<b><i>Prozess- und Strukturentscheidungen.....</i></b>	<b>40</b>
3.4.1	Handlungsfelder zur Gestaltung.....	40
3.4.2	Handlungsfeld Organisation.....	41
3.4.3	Handlungsfeld Kultur.....	42
3.4.4	Handlungsfeld Personal.....	42
3.4.5	Handlungsfeld Kommunikation und Information.....	43
<b>3.5</b>	<b><i>Investitions- und Refinanzierungsentscheidungen.....</i></b>	<b>43</b>
3.5.1	Strategische Optionen bei der Investition.....	44
3.5.2	Vermarktungs- und Refinanzierungspotenziale.....	44
<b>3.6</b>	<b><i>Identifikation der Rahmenbedingungen.....</i></b>	<b>45</b>
3.6.1	Notwendigkeit einer Zugangs- und Qualifizierungsstrategie.....	45
3.6.2	Zugangs- und Diffusionsstrategie.....	46
3.6.3	Qualifizierungs- und Betreuungsstrategie.....	46
3.6.4	Risikominimierung.....	47
<b>4.</b>	<b>Planerische Gestaltung.....</b>	<b>48</b>
<b>4.1</b>	<b><i>Leistungen an der Schnittstelle zum Bürger.....</i></b>	<b>48</b>
4.1.1	Anforderungen der Bürger.....	48
4.1.2	Ausgestaltung der Stufe Information.....	49
4.1.3	Ausgestaltung der Stufe Kommunikation.....	50
4.1.4	Ausgestaltung der Stufe Transaktion.....	51
4.1.5	Elektronische Demokratie.....	52
<b>4.2</b>	<b><i>Leistungen an der Schnittstelle zum Unternehmen.....</i></b>	<b>53</b>
4.2.1	Unternehmen als Partner.....	53
4.2.2	Electronic Procurement.....	54
<b>4.3</b>	<b><i>Leistungen zwischen und innerhalb von Verwaltungen.....</i></b>	<b>54</b>
4.3.1	Interaktion innerhalb der Verwaltung.....	55
4.3.2	Interaktion zwischen öffentlichen Stellen.....	56
4.3.3	Interaktion zwischen Politik und Verwaltung.....	57
<b>4.4</b>	<b><i>Gestaltung von Prozessen und Strukturen.....</i></b>	<b>58</b>
4.4.1	Anforderungen an die Prozesse und Strukturen.....	58
4.4.2	Ausgestaltung der Organisation.....	58
4.4.3	Ausgestaltung der Kultur.....	59
4.4.4	Ausgestaltung der Qualifikation.....	60
4.4.5	Ausgestaltung der Kommunikation und Information.....	61
<b>4.5</b>	<b><i>Umsetzung von Ressourcen und Vermarktungschancen.....</i></b>	<b>62</b>
4.5.1	Kostenfelder zur Einführung von eGovernment.....	62
4.5.2	Investitionsbedarf und laufende Kosten von eGovernment.....	65
4.5.3	Kosten für den Parallelbetrieb öffentlicher Leistungen.....	67
4.5.4	Kosteneinsparung durch eGovernment.....	68
4.5.5	Kostenbetrachtung im Zeitverlauf.....	71

---

4.5.6	Ausgestaltung von Refinanzierungsmöglichkeiten.....	72
<b>4.6</b>	<b><i>Zugangsstrukturen für die Nutzung von eGovernment</i></b> .....	<b>74</b>
4.6.1	Anforderungen an die Zugangsstruktur.....	74
4.6.2	Ausgestaltung der Zugangsstruktur.....	75
<b>4.7</b>	<b><i>Qualifizierungsstrukturen für die Nutzung von eGovernment</i></b> .....	<b>76</b>
4.7.1	Anforderungen an die Qualifizierungsstruktur .....	76
4.7.2	Ausgestaltung der Qualifizierungsstruktur.....	76
<b>4.8</b>	<b><i>Risikominimierung durch Sicherheit im Internet</i></b> .....	<b>77</b>
4.8.1	Anforderungen an die Sicherheit.....	77
4.8.2	Sicherheitskonzepte zum Aufbau von Vertrauen.....	80
4.8.3	Digitale Signatur für Verwaltungsdienstleistungen .....	82
<b>4.9</b>	<b><i>Kritische Erfolgsfaktoren</i></b> .....	<b>84</b>
4.9.1	Handlungsempfehlungen zur Implementierung .....	84
4.9.2	Allgemeine Handlungsempfehlungen .....	85
<b>5.</b>	<b>Auswirkungen durch eGovernment .....</b>	<b>87</b>
<b>5.1</b>	<b><i>Die Wertschöpfung der neuen Verwaltung</i></b> .....	<b>87</b>
5.1.1	Das Wertschöpfungsdiagramm der Verwaltung .....	87
5.1.2	Schlussfolgerung .....	89
<b>5.2</b>	<b><i>Chancen und Risiken durch eGovernment</i></b> .....	<b>89</b>
5.2.1	Chancen und Nutzenpotenziale .....	90
5.2.2	Risiken und Barrieren.....	91
5.2.3	Zusammenfassende Betrachtung.....	93
<b>6.</b>	<b>Resümee und Ausblick .....</b>	<b>95</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>VII</b>
	<b>Verzeichnis der Gesprächspartner .....</b>	<b>XVII</b>
	<b>Anhang .....</b>	<b>XVIII</b>
	<b>Eidesstattliche Erklärung .....</b>	<b>XXVI</b>

## Abkürzungsverzeichnis

ARIS.....	Architektur integrierter Informationssysteme
Aufl.....	Auflage
B2G .....	Business to Government
bzw. ....	beziehungsweise
C2G .....	Citizen to Government
ca. ....	circa
DMV.....	Department of Motor Vehicles
DOC .....	Document
eAdministration.....	electronic Administration
eAssistance .....	electronic Assistance
eBusiness.....	electronic Business
eCensus.....	electronic Census
eCommerce.....	electronic Commerce
E-Commerce.....	electronic Commerce
e-commerce .....	electronic Commerce
eDemocracy.....	electronic Democracy
eGov .....	electronic Government
eGovernance.....	electronic Governance
eGovernment .....	electronic Government
E-Government .....	electronic Government
e-Government.....	electronic Government
e-government.....	electronic Government
eMail.....	electronic Mail
eOrganization .....	electronic Organization
ePolicy.....	electronic Policy
ePolitics .....	electronic Politics
eProcurement.....	electronic Procurement
ERP.....	Enterprise Resource Planning
et al. ....	et alii
eTaxes.....	electronic Taxes
etc. ....	et cetera
eVoting .....	electronic Voting

---

FBI.....	Federal Bureau of Investigation
G2B .....	Government to Business
G2C .....	Government to Citizen
G2G.....	Government to Government
Hrsg. ....	Herausgeber
htm.....	Hypertext Markup Language
html.....	Hypertext Markup Language
http.....	Hypertext Transmission Protocol
Internet .....	interconnected network
IT .....	Information Technology
IuK.....	Informations- und Kommunikationstechnologie
JPG .....	Joint Photographic Experts Group
Kfz.....	Kraftfahrzeug
MS.....	Microsoft
NPM .....	New Public Management
Nr. ....	Nummer
o.Jg. ....	ohne Jahrgang
o.O. ....	ohne Ort
o.V. ....	ohne Verfasser
OECD.....	Organisation for Economic Co-Operation and Development
PC .....	Personal Computer
PDF.....	Portable Document Format
S. ....	Seite
URL.....	Universal Resource Locator
USA.....	United States of America
usw. ....	und so weiter
vgl.....	vergleiche
WBT .....	Web Based Training
WWW.....	World Wide Web
z.B. ....	zum Beispiel

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Aspekte des eGovernment .....	5
Abbildung 2: Privater und öffentlicher Sektor.....	11
Abbildung 3: eGovernment und New Public Management .....	13
Abbildung 4: Kommunikationsbeziehungen im eGovernment.....	14
Abbildung 5: Anwendungsbereiche von eGovernment .....	17
Abbildung 6: Vorgehensmodell zur Einführung von eGovernment .....	24
Abbildung 7: Komponenten der strategischen Planung.....	26
Abbildung 8: Überblick der Zielsetzungen im Rahmen von eGovernment.....	28
Abbildung 9: Abgrenzung des hoheitlichen Profils zum Dienstleistungsprofil.....	31
Abbildung 10: Virtualisierungsmatrix .....	36
Abbildung 11: Hauptkostenblöcke bei der Einführung von eGovernment.....	63
Abbildung 12: Investitionsbedarf und laufende Kosten von eGovernment.....	66
Abbildung 13: Transaktionskosten für den Parallelbetrieb.....	68
Abbildung 14: Kosten zur Erfüllung des gesamten Leistungsprogramms.....	70
Abbildung 15: Schematische Darstellung der Kosten in ihrem Zeitverlauf .....	71
Abbildung 16: Vertrauen und Sicherheit im eGovernment .....	79
Abbildung 17: Lösungen für die Sicherheitsanforderungen .....	82
Abbildung 18: Wertschöpfungsdiagramm der Verwaltung .....	88
Abbildung 19: Nutzenpotenziale von eGovernment.....	90
Abbildung 20: Risiken von eGovernment.....	92
Abbildung 21: Gegenüberstellung der Nutzen und Risiken von eGovernment.....	93